



Kwaliteitszorg en de ISO 9000-normen

De laatste jaren neemt de belangstelling voor kwaliteitssystemen steeds meer toe. Kwaliteitssystemen zijn in eerste instantie door grote afnemers (bijv. Defensie) ontwikkeld om de zekerheid te bieden dat de leveranciers met betrekking tot de te leveren producten en diensten de vooraf gestelde kwaliteitsnormen zouden behalen. Deze manier van werken bleek voor bijna alle industriële afnemer-leverancierrelaties voordelen op te leveren.

Om echter niet voor iedere (internationale) afnemer een apart kwaliteitssysteem op te hoeven zetten en het systeem door een onpartijdige derde te kunnen laten beoordelen, werd de vraag naar internationaal vastgestelde normen steeds groter. Vanuit de vraag naar internationale normen voor een goed kwaliteitssysteem zijn de ISO 9000-normen voortgekomen.

Procedures

De ISO 9000-normen vereisen dat u een aantal zaken in uw onderneming geregeld hebt en dat u deze (op papier) in procedures hebt vastgelegd. De norm schrijft niet voor hoe u dat moet regelen. Daarin bent u vrij. U bent immers vrij zelf te bepalen wat kwaliteit betekent voor uw onderneming. Dat kan bijvoorbeeld zijn: een lage prijs, snelle levering, veel extra zorg en service of te allen tijde transport kunnen regelen voor uw werknemers. Kwaliteit is sterk afhankelijk van uw onderneming en uw visie op kwaliteit. Het komt dan ook vaak voor dat bedrijven bepaalde zaken in hun kwaliteitssysteem regelen die niet worden vereist door de norm, maar die men zelf belangrijk vindt. Het bedrijf kan er tevens voor kiezen het kwaliteitssysteem te koppelen aan, of als basis te laten dienen voor een geïntegreerd zorgsysteem waarin kwaliteit, milieu en ARBO kunnen worden opgenomen.

Certificering

Wanneer u volgens de ISO norm 9001 een kwaliteitssysteem hebt opgezet en ingevoerd kunt u het systeem laten certificeren door een daartoe bevoegde instantie. Eén of meer mensen van deze instantie bezoeken uw bedrijf en controleren (auditeren) of

1. uw op schrift gestelde kwaliteitssysteem aan de norm voldoet en
2. u daadwerkelijk volgens de door u opgestelde procedures werkt.

Kwaliteitszorg stimuleert de omzetgroei. Maar hoe maakt u uw zorg voor de kwaliteit van uw producten en diensten zichtbaar?

Ons aanbod

Wij kunnen u de professionele hulp bieden die vaak onontbeerlijk is bij dit proces. Wij kunnen adviseurs inzetten die zowel binnen de kwaliteitszorg als in het bedrijfsleven volledig op de hoogte zijn van de ontwikkelingen.

Praktijkervaring

De ervaring heeft geleerd dat de ISO 9001-norm moeilijk is te vertalen naar (kleine) bedrijven. De norm is moeilijk te lezen omdat ze in eerste instantie werd geschreven voor productiebedrijven. Een reden waarom zij niet direct toepasbaar is op de praktijk van een op service- en dienstverlening gerichte kleine organisatie. Kwaliteitszorg is het streven naar het leveren van kwaliteit en deze kwaliteit op termijn zelfs te verbeteren. In de praktijk wordt dit veelal opgevat als: 'datgene leveren wat opdrachtgevers/afnemers wensen'.

Een kwaliteitssysteem is eigenlijk het geheel van organisatorische regelingen waarmee kwaliteitszorg gerealiseerd kan worden.

Onze referentie

Binnen het aandachtsgebied Kwaliteitszorg hebben wij inmiddels meerdere organisaties ondersteund bij hun kwaliteitstraject. Hieronder vallen zowel kleine als (middel)grote bedrijven in diverse branches, waaronder (groot)handel, bouw, aanneming, groenvoorziening, dienstverlening etc. Onze medewerkers kunnen u met de juiste beleidsadviezen terzijde staan en daarnaast scholingsactiviteiten voor u verzorgen, onafhankelijk van de vraag of u nu wel of niet wilt certificeren.

Binnen een kwaliteitstraject zijn een aantal fases te herkennen:

1. **Oriëntatie:** bewustwording.
Resultaat: - opdracht tot doorlichting
2. **Diagnose:** doorlichting.
Resultaat: - verslag met analyse
- actieplan
3. **Feitelijke start:**
- voorlichting management en kader
- vastleggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
- opstarten verbeteracties
- schrijven (concept) procedures
Resultaat: - resultaten van verbeteracties
- concept kwaliteitshandboek
4. **Implementatie:**
- voorlichting personeel
- invoeren Handboek en Procedures
Resultaat: - bijstelling verbeteracties
- acceptatie verbeteringen
- ondertekening Handboek
5. **Evaluatie:** - evalueren of doelen bereikt zijn
Resultaat: - doelen zijn gehaald
- nieuwe verbeteracties (blijvend verbeteren)
6. **Certificeren kwaliteitssysteem**
7. **Optimaliseren kwaliteitssysteem**

Wanneer u aan beide eisen voldoet (u zegt wat u doet en doet wat u zegt), krijgt u een certificaat waarmee u het voldoen aan de eisen ook aan anderen (opdrachtgevers/afnemers) kunt aantonen. Elk (half) jaar volgt opnieuw een audit om te beoordelen of uw systeem nog functioneert. Wanneer dit niet het geval is, kan het certificaat ingenomen worden. Door deze periodieke audits blijft de waarde van het certificaat gehandhaafd en moet er continu aan kwaliteit gewerkt worden.